Residential
Tenancies Branch

Annual Report
2008

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

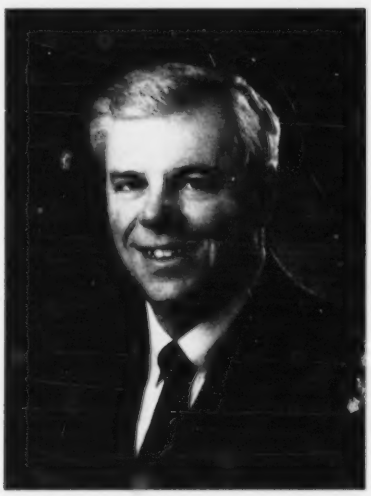
His Honour the Honourable Philip Lee, C.M., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C 0V8

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Annual Report of the Residential Tenancies Branch on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2008.

Respectfully submitted,

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance



Manitoba

Finance
Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street, Winnipeg, Manitoba, Canada R3C 3Y4
T 204-945-2476 **F** 204-945-6273 www.residentialtenancies.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2008.

Respectfully submitted,

Laura Gowerluk

Laura Gowerluk
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION		*1*
PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*2*
TABLE 1:	*CASES OPENED AND CLOSED (PARTS 1 – 8)*	*5*
TABLE 2:	*DISPUTE RESOLUTION ACTIVITIES*	*6*
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*7*
TABLE 3:	*CASES OPENED AND CLOSED (PART 9)*	*10*
TABLE 4:	*ORDERS ISSUED BY TYPE*	*11*
INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES		*12*
TABLE 5:	*INFORMATION STATISTICS / EDUCATION ACTIVITIES*	*16*
SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND		*17*
TABLE 6:	*SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND - ACCOUNTING SUMMARY*	*18*

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Branch administers *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act.* The Branch operates three regional offices – Winnipeg, Brandon and Thompson.

The Residential Tenancies Branch:

- provides information to landlords, tenants and others on *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act*;
- investigates complaints of non-compliance with the legislation;
- mediates disputes between landlords and tenants;
- makes decisions on disputes between landlords and tenants about:
  - security deposits
  - repairs
  - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
  - the right to continue in occupancy
  - claims for compensation
  - privacy
  - non-payment of utilities
  - life lease entrance fees
- makes decisions on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases
- reviews life lease rent increases (upon tenants' request).

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister within six months of the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2008 calendar year. Statistics for the 2007 calendar year are also provided, for purposes of comparison.

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the case activity of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 4,596 cases in the 2008 calendar year. A total of 4,663 cases were closed during 2008.

Mediation

The Branch is dedicated to fulfilling its mandate to assist landlords and tenants in resolving disputes while preserving their ongoing relationships with one another. The Branch continues to focus on informal dispute resolution. When a client comes to or calls the Branch for assistance in resolving a dispute, they first speak with a Client Services Officer (CSO). After listening to the client's concerns, the CSO provides the necessary information and, if appropriate, offers to contact the other party to help resolve the dispute. Many disputes are settled in this way, without a case file being opened. This approach reduces the Branch's case count, but provides clients with improved service. In 2008, 5,310 matters were resolved this way. (See Table 2 – *Intakes Resolved*)

While many disputes are resolved by informal mediation, a total of 2,773 were resolved by written, mediated agreements. If an agreement is not fulfilled the Branch issues a certified order based on the agreement. Of the mediated agreements issued by the Branch, 85% did not require any further involvement and are presumed to have been honoured by the parties.

Orders of Possession

In 2008, the Branch received 1,846 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch has performance targets for closing order of possession cases. The target for issuing these decisions is within three working days of

the hearing. In 2008, the Branch met its target in most cases. The Branch issued 868 decisions on applications for an order of possession. In 701 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 34 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the order of possession was granted. For example: A conditional order of possession might require a tenant to pay a specific amount by a specified date, otherwise they must move out. The Branch denied 133 applications for an order of possession. The Branch resolved 603 of these applications through mediation. In some cases, the tenant moved before the date of the hearing, but the landlord asked the Branch to determine the claim for compensation included in the application. The remaining applications were withdrawn or settled by the parties before the hearing.

Claims for Compensation

In 2008, landlords and tenants filed 1,143 claims for compensation with the Branch. Landlords' claims against tenants most often relate to outstanding rent, the cost of repairing damage and extraordinary costs to clean units after tenants move out. Tenants' claims usually deal with damage to personal belongings and compensation for loss of use of part of a rental unit. The performance target for issuing compensation claim decisions is within ten working days of the hearing date. During 2008, the Branch's average time for issuing these decisions was 10.1 days.

Hearings

In total, in 2008, the Branch held 1,557 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation, orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act*.

Repairs/Utilities/Other Obligations

In 2008, the Branch resolved 705 cases regarding landlords' obligation to repair and maintain rental units and 181 cases relating to landlords' non-payment of utilities. If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy, either a landlord or tenant can

ask the Branch for assistance. In 2008, the Branch formally resolved 13 of these cases. The Branch also dealt with other cases where a landlord or a tenant did not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act.* These cases include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, withholding of services, unauthorized charges or fees, tenancy agreements, assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of personal property and entitlement to collect rent. In 2008, the Branch formally opened 58 and closed 64 of these cases.

TABLE 1 – Cases Opened and Closed

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1/07 – December 31/07	Cases Opened January 1/08 – December 31/08	Cases Closed January 1/07 – December 31/07	Cases Closed January 1/08 – December 31/08	Appeals to Commission
Abandoned Personal Property	14	18	12	19	1
Disputes					
• Determination [1]	1	0	0	1	0
• Tenancy Agreement	7	2	7	4	0
• Landlord Obligation	13	5	17	6	0
• Tenant Obligation	7	8	8	7	0
• Mutual Obligation	1	2	1	2	0
• Assignment & Sublet	1	0	1	0	0
• Notice of Termination	51	12	52	13	0
• Other	3	2	4	2	0
Distraint & Lockout	32	21	30	23	1
Hearing Applications					
• Claim	1,173	1,143	1,397	1,171	163
• Order of Possession	1,898	1,846	1,955	1,853	202
• Determination [1]	58	59	57	65	14
Repairs	766	716	781	705	22
Security Deposit or Less	537	472	648	501	40
Utilities	111	186	112	181	2
Enforcement	133	104	130	110	1
TOTALS	4,806	4,596	5,212	4,663	446

1. Landlords and tenants can apply to the Branch for a determination of a question arising under Parts 1 – 8 of *The Residential Tenancies Act* or *The Life Leases Act.*

TABLE 2

DISPUTE RESOLUTION ACTIVITIES

Parts 1 – 8 *The Residential Tenancies Act*

Activity	Reporting Period January 1/07 to December 31/07	Reporting Period January 1/08 to December 31/08
Intakes Resolved [1]	5,487	5,310
Mediated Agreements Issued	2,733	2,773
Mediated Agreements – Defaulted [2]	490	406
Substitutional Service [3]	383	335
Hearings [4]	1,668	1,557

1. A client's request for assistance that does not result in a formal case file being opened. Most are resolved informally at the first stage of contact.

2. If a written mediated agreement is not fulfilled, the Branch issues a certified order based on the agreement.

3. Occasionally when a landlord or a tenant files a claim or application for an order of possession, they are unable to serve the other person with the notice of the hearing by personal service or registered mail. When this happens, they can apply to the Branch for permission to serve the document in some other way (e.g. regular mail, notice in a newspaper).

4. For Hearings, the number shown represents the number of hearings conducted. Many hearing applications are resolved by the Branch by mediation or withdrawn by the applicant before the date of the hearing.

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Applications/Objections

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2008 was 2%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. In 2008, the Branch received 286 applications to increase rent above the guideline affecting 18,213 units (Table 3). During the 2008 calendar year, the Branch made decisions regarding applications for 274 buildings affecting 14,573 units.

During its recently completed reengineering project, the branch temporarily reset the standards for completing work on applications for rent increase above the guideline. The interim target was to issue a decision within six months of the date the branch received the application. In 2008, the branch continued to make adjustments to the case management system that was introduced during the previous year. For this reason, the interim target remained in effect. During the reporting period, the branch closed 90% of these cases within six months.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2008, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 111 units and reviewed the objections on 145 units. This included some cases carried forward from 2007.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2008, the Branch received applications for 53 buildings affecting 1,306 units. The Branch completed 10 rehabilitation applications affecting 330 units before year-end.

Landlords may also apply for approval of a rehabilitation scheme for a single unit. The program applies to units that have been voluntarily vacated by the previous tenant. To qualify for approval, the rehabilitation must make major improvements that substantially

increase the quality of the unit. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt the unit from rent regulation for up to two years. The Branch issues a final order setting the exemption period once the landlord has completed the work. The Branch received 146 of these applications during 2008 and completed 117 before year-end.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the responsibility for paying for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the withdrawn service for each tenant. The tenant's rent is then reduced by that amount. In the 2008 calendar year, the Branch received 18 applications for withdrawal of service affecting 789 units. The Branch completed 17 applications affecting 647 units by year-end.

The Branch received 12 applications for laundry charge increase affecting 403 units in the 2008 calendar year. During 2008, the Branch completed 11 of these applications affecting 375 units.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide the item or service and charge for it, they must apply to the Branch. In 2008, the Branch received 38 of these tenant requested improvement applications, affecting 38 units. The Branch issued orders on 38 applications for tenant requested improvements involving 38 rental units by year-end.

Certain sections of Part 9 of *The Residential Tenancies Act* also apply to life lease complexes. Tenants living in non-profit complexes can ask the Branch to review rent increases proposed by the landlord. During 2008 the Branch received seven of these requests and processed four.

Unauthorized Rent Increases

In the calendar year 2008, the Branch opened compliance cases affecting 969 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent: by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch; without giving tenants the required notice; or, more than once in a 12 month period. The Branch completed its review of 646 compliance cases by year-end.

Rent Status Reports

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply, with the consent of the rental property owner, to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application and authorization forms can be downloaded from the Branch's website. In 2008, the Branch completed 130 applications for Rent Status Reports. These applications involved 3,691 rental units.

TABLE 3 – CASES OPENED AND CLOSED
Part 9 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1, 2007 – December 31, 2007		Cases Opened January 1, 2008 – December 31, 2008		Cases Closed January 1, 2007 – December 31, 2007		Cases Closed January 1, 2008 – December 31, 2008		Appeals to Commission	
	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units
Application for Laundry Increase	18	597	12	403	26	1,035	11	375	0	0
Application for Rehabilitation – Whole Complex	15	454	53	1,306	25	1,067	10	330	1	2
Application for Rehabilitation – Specified Unit *	16	24	146	146	0	0	117	117	0	0
Application for Rent Increase	217	12,001	286	18,213	294	15,743	274	14,573	76	529
Application for Service Withdrawal	15	942	18	789	14	1,100	17	647	3	217
Application for Tenant Request for Improvements	38	43	38	38	43	54	38	38	0	0
Compliance	461	1,290	353	969	582	1,459	305	646	6	63
Rent Status Reports	196	4,886	149	5,289	196	4,886	130	3,691	0	0
Tenant Objection to Guideline Increase or Less	150	182	111	111	127	132	145	145	1	1
TOTALS	1,126	20,419	1,166	27,264	1,307	25,476	1,047	20,562	87	812

* Program started November 1, 2007.

TABLE 4

ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2007 – December 31, 2007	January 1, 2008 – December 31, 2008
Compensation Claim (1)	1,693	1,512
Determination (2)	47	48
Mediated Agreement Default	488	379
Order of Possession		
Granted	637	701
Denied	111	133
Conditional (3)	51	34
Rent Redirect (4)	357	489
Rent Regulation	15,981	15,837
Repairs		
Order to Repair	157	249
Closing Order (5)	78	52
Security Deposit (6)	279	183
Utilities	125	171
Other (7)	58	20
TOTAL	20,062	19,808

(1) A Compensation Claim Order is issued following a hearing where the Branch hears submissions and evidence regarding a claim filed by a landlord or a tenant. It includes Orders issued on compensation claims that are part of applications for an Order of Possession. When the Branch grants an Order of Possession, it often issues a second Order regarding the claim for compensation. Previously, the second Order was not included in the count of Compensation Claim Orders. By excluding these Orders, the Branch understated the number of Orders actually issued. This has now been corrected and the number for 2007 has been adjusted to provide a proper comparison.

(2) Decisions issued in response to questions arising under Parts 1 – 8 of *The Residential Tenancies Act* or *The Life Leases Act*.

(3) A Conditional Order of Possession is one that requires the tenant to meet certain conditions. If they do not comply, the Order of Possession is granted.

(4) The Branch orders tenants to pay rent to the Branch to pay for repairs or utility bills and to enforce orders to refund security deposits or rent overpayments.

(5) A Closing order is issued to prevent a landlord from re-renting a vacant unit before completing certain repairs. The landlord was previously ordered to make the repairs by the Branch or other government authority.

(6) This number shows only those cases where the claim was limited to the amount of the security deposit or less.

(7) Other includes orders relating to abandonments and seizure of tenants' belongings.

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

The Branch has an Interactive Voice Response System. This service is available for callers to the Winnipeg general information line as well as to people calling on the toll-free number. Callers may choose to:

- speak to a Client Services Officer
- listen to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- have fact sheet information automatically faxed to them
- calculate the interest payable on a security deposit
- listen to recorded information on the Branch's location and hours of business
- add their name to the mailing list for the Branch's newsletter.

In total, in 2008, the Branch handled 67,739 phone calls through its three regional offices. Client Services Officers in the Branch's Brandon and Thompson offices answered 6,108 calls directly. In Winnipeg, the Interactive Voice Response System (IVR) receives the calls first and distributes them according to the callers' specifications. Statistics show that 12,456 of the total callers received the information they needed without speaking to a Client Services Officer. Client Services Officers in Winnipeg responded to the remaining 49,175 calls. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch Officers on specific cases. In addition to the phone calls for information, approximately 5,958 people came to Branch offices to request information. The Branch's Winnipeg office also responded to 2,950 e-mail inquiries in 2008.

Speaking Engagements

In 2008, staff of the Residential Tenancies Branch made 50 presentations for 1,133 tenants and held 16 sessions for 473 landlord participants. The Branch made 15 presentations for student groups involving 275 participants and 30 sessions for 415 service providers including the Winnipeg Police Services, Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba Inc., Dakota Ojibway Child and Family Services, Winnipeg Regional Health Authority, Manitoba Housing Authority, and Employment and Income Assistance.

The Branch also had information booths at the Northern Association Community Councils Conference, the Seniors Housing and Lifestyles Expo, Manitoba Bar Association's Law Day Open House, the University of Manitoba's Orientation and Training Week, Rotary International Career Symposium, and the Professional Property Managers Association's "Suite Living". Staff had the opportunity to speak with approximately 1,745 people at these displays.

Website

The Residential Tenancies Branch's website @ www.manitoba.ca/rtb provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. The website had 123,048 visits (logons) from January 1, 2008 to December 31, 2008. The website features the following:

- *Legislation*

  The website has links to *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act* and the regulations for each Act.

- *Forms*

  Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The forms include regulation forms as well as the claim and application for an order of possession forms. Landlords can complete Notice of

Rent Increase and Notice to New Tenant forms on-line and submit to the Branch electronically. The electronic method saves mailing costs, speeds delivery times and helps the Branch process forms faster.

- *Security Deposits*

The website has an automated security deposit interest calculation feature. A webpage also informs tenants about unclaimed monies. If a landlord owes a security deposit to a tenant whose whereabouts is unknown, the landlord must send the money to the Branch. The Branch also holds rent overpayments that have been recovered on a tenant's behalf. If a tenant believes they are entitled to money that the Branch may be holding, they can check online. The tenant can also download and print an application for the refund of the money. Tenants who do not have internet access can still get the information by phone or in person.

- *Orders System*

The Orders System provides information on the orders issued by the Branch and the Residential Tenancies Commission, except for rent regulation orders. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee of $250.00 and receiving a password; or

- paying a fee to search on-line at Branch offices; there is a $5.00 charge for each 30 minute search.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. Searches can also be done based on the type of order (e.g. security deposit, repair) or by topic (e.g. carpets, rent arrears). In 2008, there were 6,786 searches using the on-line Orders System.

- *Policies & Procedures Guidebook*

  The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. As changes occur to legislation or policy, the guidebook is updated accordingly. The guidebook provides information on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch offered copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations, all major libraries in the province as well as to local universities and colleges.

Branch Newsletter

In 2008, the Branch produced four issues of "Open Doors" its quarterly newsletter. The newsletter provides information on changes to the legislation or Branch procedures and includes articles on topics of interest to landlords and tenants. Anyone interested in receiving the newsletter can add their name to the mailing list by calling the Branch or visiting the Branch's website. The Branch has approximately 1,700 people on its mailing list. The Branch distributes an additional 1,000 copies of the newsletter to various public libraries as well as libraries at educational institutions. Clients can choose to receive the newsletter by mail or e-mail. The newsletter is also available on the website.

TABLE 5

INFORMATION STATISTICS

	January 1, 2007 – December 31, 2007	January 1, 2008 – December 31, 2008
Total Calls for Information [1]		
Winnipeg	43,096	61,631
Brandon	2,975	2,085
Thompson	3,990	4,023
Total	50,061	67,739
Interviews [2]		
Winnipeg	3,269	4,281
Brandon	1,405	1,656
Thompson	3	21
Total	4,677	5,958
E-mail Requests for Information	2,180	2,950
Website visits	136,455	123,048

1. **These figures reflect the number of calls for information received through the Branch general information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls made directly to Residential Tenancies Officers.**

2. **This statistic represents the number of interviews conducted where the client received information only and a formal case was not opened.**

EDUCATION ACTIVITIES

	January 1, 2007 – December 31, 2007		January 1, 2008 – December 31, 2008	
Speaking Engagements for:	**Sessions**	**Attendance**	**Sessions**	**Attendance**
Tenants	40	436	50	1,133
Landlords	16	305	16	473
Students	15	295	15	275
Service Providers	13	338	30	415
Total	**84**	**1,374**	**111**	**2,296**
Educational Displays	7	900	6	1,745

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND

When a landlord owes a former tenant certain money, but cannot locate the tenant, *The Residential Tenancies Act* requires the landlord to send the money to the Branch. This happens when a landlord:

- holds all or part of a security deposit and has no claim against the money;
- has overcharged a tenant rent and must refund the money;
- holds excess proceeds from the authorized sale of a tenant's abandoned personal property.

The Branch holds these monies for two years. During that period, tenants can ask the Branch for any money owed to them. After two years the Branch transfers any unclaimed money to the Security Deposit Compensation Fund. During 2008, $39,316.22 was transferred into the fund after the two year period. The purpose of the fund is to return security deposits to tenants who are entitled to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch will usually enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. However, in some cases, redirecting rent is not possible, for example, if the landlord no longer owns rental property or owes money to several creditors. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2008, $1,789.22 was paid to nine tenants.

After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord through rent redirects, garnishing orders and the Canada Revenue Agency's set-off program. During this reporting period, the Branch recovered $161.92.

Under Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act,* when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the Branch may use the excess funds

towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and other clients. In 2008, the Branch spent $15,282.03 for that purpose. This included the Branch's newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, and the Branch's share of the 2008 "Protect Yourself" calendar. The balance in the fund at the end of 2008 was $107,058.83.

TABLE 6

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND ACCOUNTING SUMMARY

Balance as of January 1, 2008	$84,651.44
Monies transferred into Fund [1]	39,316.22
Less: Monies paid to tenants to satisfy security deposit orders	(1,789.22)
Monies recovered from landlords through enforcement [2]	161.92
	122,340.36 [3]
Less: Expenditures for educational purposes [4]	(15,282.03)
Balance as of December 31, 2008	$107,058.83

1. These funds were held by the Branch for two years from the date of receipt and include unclaimed security deposits, rent refunds and property sale proceeds.

2. The Branch recovered this money through rent redirects, garnishing orders and the Canada Revenue Agency's set-off program.

3. Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act* states that when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the excess may be used to contribute towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and the public.

4. Expenditures: newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, the Branch's share of the 2008 "Protect Yourself" calendar.

Direction de la location
à usage d'habitation

Rapport annuel 2008

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable Philip Lee, C.M, O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

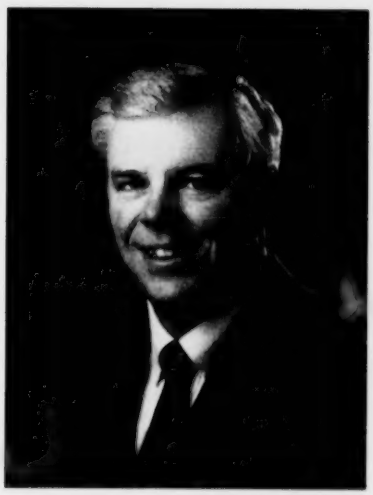
Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Finances,

Greg Selinger



Manitoba

Finances

Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton, bureau 302, Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. 204 945-2476 **Téléc.** 204 945-6273 www.manitoba.ca/rtb

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Laura Gowerluk

Laura Gowerluk
Directrice
Direction de la location à usage d'habitation

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
Introduction		*1*
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*2*
Tableau n° 1	*Dossiers ouverts et traités (Parties 1 à 8)*	*5*
Tableau n° 2	*Règlement des différends*	*6*
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*7*
Tableau n° 3	*Dossiers ouverts et traités (Partie 9)*	*10*
Tableau n° 4	*Ordres rendus par catégorie*	*11*
Activités d'information et éducation		*12*
Tableau n° 5	*Statistiques sur les demandes de renseignements / Activités d'éducation*	*16*
Le fonds de remboursement des dépôts de garantie		*17*
Tableau n° 6	*Le fonds de remboursement des dépôts de garantie – Résumé comptable*	*18*

INTRODUCTION

La Direction de la location à usage d'habitation administre les lois suivantes : *Loi sur la location à usage d'habitation*; *Loi sur les condominiums*, et *Loi sur les baux viagers*. La Direction gère trois bureaux régionaux – à Winnipeg, à Brandon et à Thompson.

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;
- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;
- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;
- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
    - dépôts de garantie,
    - réparations,
    - conditions des baux ou des baux viagers,
    - droit d'occupation,
    - compensation,
    - respect de la vie privée,
    - non-paiement des services publics,
    - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;
- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.
- enquêter sur les augmentations de loyer dans les logements locatifs à bail viager (à la demande des locataires).

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2008. Les statistiques de l'année civile 2007 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation par rapport aux dossiers, et ce, en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. La Direction a ouvert 4 596 dossiers au cours de l'année civile 2008. Au total, 4 663 dossiers ont été traités en 2008.

Médiation

La Direction s'engage à remplir son mandat, à savoir aider les locateurs et les locataires à régler des différends tout en conservant les rapports qu'ils entretiennent entre eux. Elle continue d'orienter ses efforts vers le règlement à l'amiable des différends. Lorsqu'un client demande l'aide de la Direction, en personne ou par téléphone, en vue de régler un différend, il parle tout d'abord avec un agent des services à la clientèle. L'agent entend la plainte et fournit les renseignements nécessaires, puis il offre, s'il y a lieu, de communiquer avec l'autre partie pour tenter de régler le différend. Beaucoup de conflits sont réglés de cette façon, sans l'ouverture d'un dossier. Cette méthode d'approche réduit le nombre de dossiers traités par la Direction, tout en améliorant le service fourni aux clients. En 2008, 5 310 causes ont été réglées de cette façon. (Voir Tableau n° 2 – *Dossiers traités*)

Alors que bon nombre de différends sont réglés par la médiation informelle, un total de 2 773 dossiers ont dû faire l'objet d'une entente de médiation écrite. Dans le cas contraire, la Direction émet un ordre certifié, basé sur l'entente. De toutes les ententes conclues par la médiation et émises par la Direction, 85 % n'ont nécessité aucune intervention ultérieure et on présume qu'elles ont été respectées par les parties.

Ordres de reprise de possession

En 2008, la Direction a reçu 1 846 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de

possession. La Direction a établi des objectifs de rendement pour régler les dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Elle s'est donnée pour objectif de rendre ce type de décision dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2008, la Direction a atteint son objectif dans la plupart des cas. La Direction a rendu 868 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 701 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 34 autres cas, la Direction a imposé une condition que le locataire devait respecter pour continuer d'occuper l'unité locative. Si le locataire ne respectait pas la condition, l'ordre de reprise de possession était délivré. Par exemple : un ordre de reprise de possession conditionnel peut stipuler que le locataire paie une certaine somme avant une date fixée, faute de quoi, le locataire doit déménager. La Direction a refusé 133 demandes d'ordre de reprise de possession. La Direction a réglé 603 de ces demandes par médiation. Les demandes restantes ont été soit retirées, soit réglées par les parties concernées avant l'audience. Dans certains cas, le locataire a déménagé avant la date de l'audience, mais le locateur a demandé à la Direction de statuer sur la réclamation formulée dans la demande.

Réclamations d'indemnisation

En 2008, 1 143 demandes d'indemnisation ont été déposées auprès de la Direction par des locateurs et des locataires. Pour la plupart, les réclamations déposées par des locateurs à l'égard de locataires portent sur les loyers non réglés, les dépenses engagées pour la réparation de dommages et le nettoyage extraordinaire qui doit être fait après le départ du locataire. Quant aux locataires, leurs réclamations portent généralement sur la perte de biens personnels ou sur la perte d'utilisation d'une partie de l'unité locative. La Direction a pour objectif de rendre une décision relative à une demande d'indemnisation dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. Au cours de 2008, la Direction rendait une décision, en moyenne, dans les 10.1 jours suivant la date de l'audience.

Audiences

Au total, en 2008, la Direction a tenu 1 557 audiences pour régler des différends entre locateurs et locataires au sujet de demandes d'indemnisation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Réparations, services publics et autres obligations

En 2008, la Direction a réglé 705 dossiers ayant trait à l'obligation du locateur de réparer les unités locatives et de les maintenir en bon état, ainsi que 181 dossiers relatifs au non-paiement de services publics par le locateur. Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un différend, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2008, la Direction a formellement traité 13 de ces dossiers. La Direction a également examiné des dossiers concernant le non-respect par un locateur ou un locataire de ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il s'agissait, notamment, de différends concernant les portes ou les serrures, le non-respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le refus de fournir des services, les droits ou les frais non autorisés, les conventions de location, la cession et la sous-location, la location de maisons mobiles, l'abandon de biens personnels et l'autorisation de percevoir le loyer. En 2008, la Direction a officiellement ouvert 58 de ces dossiers et en a fermé 64.

TABLEAU N° 1 – Dossiers ouverts et traités
Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers ouverts du 1er janv. 2008 au 31 déc. 2008	Dossiers traités du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1er janv. 2008 au 31 déc. 2008	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels	14	18	12	19	1
Différends :					
• Fixation [1]	1	0	0	1	0
• Convention de location	7	2	7	4	0
• Obligation du locateur	13	5	17	6	0
• Obligation du locataire	7	8	8	7	0
• Obligation réciproque	1	2	1	2	0
• Cession et sous location	1	0	1	0	0
• Avis de résiliation	51	12	52	13	0
Autre	3	2	4	2	0
Saisie-gagerie et changement de serrure	32	21	30	23	1
Demandes d'audience :					
• Réclamation	1 173	1 143	1 397	1 171	163
• Ordre de reprise de possession	1 898	1 846	1 955	1 853	202
• Fixation [1]	58	59	57	65	14
Réparations	766	716	781	705	22
Dépôt de garantie en tout ou moins	537	472	648	501	40
Services publics	111	186	112	181	2
Exécution	133	104	130	110	1
TOTALS	4 806	4 596	5 212	4 663	446

1. Les locateurs et les locataires peuvent présenter auprès de la Direction une demande de décision en vue de trancher une question régie par les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ou par la *Loi sur les baux viagers*.

TABLEAU N° 2

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007	Du 1er janv. 2008 au 31 déc. 2008
Demandes résolues [1]	5 487	5 310
Accords de médiation émis	2 733	2 773
Accords de médiation – en défaut [2]	490	406
Signification indirecte [3]	383	335
Audiences [4]	1 668	1 557

1. **Une demande d'aide de la part d'un client qui ne nécessite pas l'ouverture d'un dossier officiel. La plupart des demandes sont réglées sans formalités à la première rencontre.**

2. **Lorsqu'une entente de médiation écrite n'est pas respectée, la Direction émet un ordre certifié, basé sur l'entente.**

3. **Parfois quand un locateur ou un locataire dépose une réclamation ou une demande d'ordre de reprise de possession, il n'arrive pas à présenter l'avis d'audience à l'autre partie par signification à personne ou lettre recommandée. Dans de telles situations, le locateur ou le locataire peut s'adresser à la Direction pour obtenir la permission de signifier le document d'une autre façon (p. ex. courrier ordinaire, publication de l'avis dans un journal).**

4. **En ce qui concerne les audiences, le chiffre indiqué représente le nombre d'audiences tenues. Un grand nombre des demandes d'audience sont résolues par la Direction grâce à la médiation ou retirées par le demandeur avant la date de l'audience.**

PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Demandes et objections

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2008, la ligne directrice s'établissait à 2 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2008, la Direction a reçu 286 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 18 213 unités locatives (voir le tableau n° 3). Au cours de l'année civile 2008, la Direction a rendu des décisions concernant des demandes relatives à 274 immeubles et ayant trait à 14 573 unités locatives.

Au cours de son projet de restructuration, qu'elle vient de terminer récemment, la Direction a temporairement modifié les normes relatives au traitement des demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. Son objectif provisoire était de rendre une décision dans les six mois de la date de réception d'une demande. En 2008, la Direction a continué à apporter des modifications au système de gestion des cas mis en œuvre au cours de l'année précédente. Pour cette raison, elle a maintenu son objectif de rendement provisoire. Au cours de la période visée par le présent rapport, la Direction a fermé 90 % de ces dossiers dans les six mois.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2008, la Direction a reçu des objections des locataires de 111 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 145 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2007.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation,* le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La

Direction délivre un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2008, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 53 immeubles abritant 1 306 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 10 demandes de réfection touchant 330 unités locatives.

Les locateurs peuvent également présenter une demande d'approbation d'un projet de réfection ayant trait à une unité locative déterminée. Le Programme s'applique aux unités locatives qui ont été libérées volontairement par le locataire précédent. Pour être admissible, le projet de réfection doit comprendre des améliorations importantes qui augmenteront considérablement la qualité de l'unité locative. Si la Direction approuve un projet de réfection, elle peut soustraire, pendant une période maximale de deux ans, l'unité locative concernée à l'application de la ligne directrice relative à l'augmentation de loyer. La Direction rend une ordonnance définitive établissant la période d'exemption une fois que le locateur a terminé les travaux. La Direction a reçu 146 de ces demandes en 2008 et elle en a traité 117 avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du service supprimé pour chaque locataire. Chaque locataire bénéficie alors d'une réduction de loyer correspondant à cette valeur. Au cours de l'année civile 2008, la Direction a reçu 18 demandes de retrait de service touchant 789 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 17 demandes touchant 647 unités locatives.

Pendant l'année civile 2008, la Direction a reçu 12 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 403 unités locatives. En 2008, la Direction a procédé au traitement de 11 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 375 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2008, la Direction a reçu 38 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 38 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 38 demandes d'amélioration requise par les locataires. Ces demandes touchaient 38 unités locatives.

Certaines sections de la partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent aussi aux ensembles résidentiels à baux viagers. Les locataires d'ensembles résidentiels sans but lucratif peuvent demander à la Direction de réviser les augmentations de loyer proposées par le locateur. En 2008, la Direction a reçu sept de ces demandes et en a traité quatre.

Augmentations de loyer non autorisées

Au cours de l'année civile 2008, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 969 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction ou n'a pas donné aux locataires l'avis exigé, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. Avant la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 646 cas de conformité.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander, avec le consentement du propriétaire de l'immeuble, un rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Il est possible de télécharger les formules de demande et les formulaires d'autorisation à partir du site Web de la Direction. En 2008, la Direction a reçu et traité 130 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 3 691 unités locatives.

TABLEAU N° 3 – DOSSIERS OUVERTS ET TRAITÉS
Partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers ouverts du 1er janv. 2008 au 31 déc. 2008		Dossiers traités du 1er janv. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers traités du 1er janv. 2008 au 31 déc. 2008		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	18	597	12	403	26	1 035	11	375	0	0
Demande d'autorisation de projet de réfection – ensemble résidentiel	15	454	53	1 306	25	1 067	10	330	1	2
Demande d'autorisation de projet de réfection – ayant trait à une unité locative déterminée	16	24	146	146	0	0	117	117	0	0
Demande d'augmentation de loyer	217	12 001	286	18 213	294	15 743	274	14 573	76	529
Demande de retrait de service	15	942	18	789	14	1 100	17	647	3	217
Demande d'améliorations requises par les locataires	38	43	38	38	43	54	38	38	0	0
Conformité	461	1 290	353	969	582	1 459	305	646	6	63
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	196	4 886	149	5 289	196	4 886	130	3 691	0	0
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	150	182	111	111	127	132	145	145	1	1
Totals	1 126	20 419	1 166	27 264	1 307	25 476	1 047	20 562	87	812

* Le Programme a commencé le 1er novembre 2007.

TABLEAU N° 4

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2007	Du 1er janvier au 31 décembre 2008
Réclamation d'indemnisation (1)	1 693	1 512
Fixation (2)	47	48
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	488	379
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	637	701
Demandes refusées	111	133
Demandes acceptées sous condition (3)	51	34
Réacheminement des loyers (4)	357	489
Contrôle des loyers	15 981	15 837
Réparations		
Ordre de réparation	157	249
Ordre de fermeture	78	52
Dépôts de garantie (6)	279	183
Services publics	125	171
Autre (7)	58	20
TOTAL	20 062	19 808

(1) Un ordre concernant une réclamation d'indemnisation est rendu à la suite d'une audience au cours de laquelle la Direction entend les observations et les preuves relatives à une réclamation déposée par un locateur ou un locataire. Cela s'applique notamment aux ordres délivrés à l'égard des réclamations d'indemnisation faisant partie des demandes d'ordre de reprise de possession. Lorsque la Direction émet un ordre de reprise de possession, elle délivre souvent un deuxième ordre lié à la demande d'indemnisation. Auparavant, ce deuxième ordre n'était pas compté dans le nombre des ordres rendus à l'égard des réclamations d'indemnisation. En excluant ces ordres du compte total, la Direction sous évaluait le nombre d'ordres réellement délivrés. Elle a maintenant corrigé la situation. Le nombre d'ordres rendus en 2007 a été rectifié pour établir une comparaison plus juste.

(2) Décisions rendues en vue de trancher les questions régies par les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ou par la *Loi sur les beaux viagers.*

(3) Un ordre de reprise de possession conditionnel exige qu'un locataire respecte certaines conditions. Si le locataire omet de le faire, l'ordre de reprise de possession est accordé.

(4) La Direction ordonne aux locataires de lui verser leur loyer afin de payer les réparations ou les factures de services publics. et de faire respecter les ordres de remboursement des dépôts de garantie ou des trop-payés de loyer.

(5) Un ordre de fermeture vise à empêcher un locateur de relouer une unité de location inoccupée avant que les réparations exigées pour cette unité ne soient achevées conformément à un autre ordre. Le locateur avait reçu l'ordre de la Direction ou d'une autre autorité gouvernementale de faire des réparations.

(6) Ce chiffre n'inclut que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.

(7) Ce chiffre s'applique aux ordres liés à l'abandon de biens personnels et la saisie des biens du locataire.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Ce service est offert aux personnes qui appellent la ligne téléphonique d'information générale de Winnipeg ou le numéro sans frais. Les demandeurs peuvent :

- parler à un agent du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portent sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations ;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré indiquant l'adresse et les heures d'ouverture du bureau de la Direction;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

En 2008, la Direction a répondu à un total de 67 739 appels téléphoniques dans ses trois bureaux régionaux. Les agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson ont répondu eux-mêmes à 6108 appels. À Winnipeg, le système de réponse vocale interactif (SRVI) répond d'abord aux appels, puis les dirige selon les indications fournies par les appelants. Les statistiques montrent que 12 456 appelants ont obtenu les renseignements désirés sans avoir à parler à un agent des services à la clientèle. Les agents des services à la clientèle de Winnipeg ont répondu aux 49 175 appels restants. Les statistiques sur les appels téléphoniques ne tiennent pas compte des appels reçus des agents de la Direction de la location à usage d'habitation concernant des dossiers particuliers. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent celles d'environ 5 958 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour obtenir des renseignements. En 2008, la Direction a également répondu à 2 950 demandes reçues par courriel dans son bureau de Winnipeg.

Présentation d'exposés

En 2008, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 50 exposés à l'intention de 1 133 locataires et donné 16 séances d'information à 473 locateurs participants. La Direction a présenté 15 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 275 participants) et 30 exposés à l'intention de 415 fournisseurs de services, entre autres le Service de police de Winnipeg, la Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba Inc., les Dakota Ojibway Child and Family Services, l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Bureau de logement du Manitoba et l'Aide à l'emploi et au revenu.

La Direction a aussi tenu des kiosques d'information à l'occasion de la conférence de l'Association des conseils communautaires du Nord, de l'exposition « Seniors Housing and Lifestyles », de la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, de la semaine d'orientation et de formation de l'Université du Manitoba, du salon international des carrières du Rotary Club et de la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 1 745 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation (www.manitoba.ca/rtb) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Du 1er janvier 2008 au 31 décembre 2008, 123 048 personnes ont visité le site Web. Le site Web comporte les elements suivants :

- *Lois*

  Le site Web fournit des liens à la *Loi sur la location à usage d'habitation*, à la *Loi sur les baux viagers* et à la *Loi sur les condominiums*, ainsi qu'aux règlements y afférents.

- *Formulaires*

  Les locateurs et les locataires peuvent télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Parmi celles-ci, on trouve les formules réglementaires ainsi que les formulaires de réclamation et d'ordre de reprise de possession. Les locateurs peuvent remplir l'*Avis d'augmentation de loyer* et l'*Avis au nouveau locataire* en ligne et soumettre ces formules électroniquement à la Direction. Cette méthode de transfert électronique élimine les frais de poste, réduit le temps d'envoi et permet à la Direction de traiter les formules plus rapidement.

- *Dépôts de garantie*

  Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. Il y a également une page Web où les locataires peuvent obtenir de l'information sur les sommes non réclamées. Si un locateur doit un dépôt de garantie à un locataire dont l'adresse est inconnue, le locateur doit remettre la somme à la Direction. La Direction a aussi la garde des trop-perçus de loyer qu'elle a recouverts au nom d'un locataire. Si un locataire croit que la Direction détient des sommes auxquelles il a droit, il peu en faire la vérification en ligne en utilisant la nouvelle page Web. Le locataire peut télécharger et imprimer une demande de remboursement des sommes dues. Les locataires qui n'utilisent pas Internet peuvent encore obtenir des renseignements par téléphone ou en personne.

- *Registre des décisions en ligne*

  Le Registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction et la Commission de la location à usage d'habitation, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au système se fait de deux manières :

  - en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 $;

  - en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 $ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou à l'aide de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. On peut également faire une recherche d'après de type d'ordre (p. ex. dépôt de garantie, demande de réparation). En 2008, il y a eu 6 786 recherches faites dans le Registre des décisions en ligne.

- *Manuel des politiques et procédures*

  La Direction a élaboré le *Manuel des politiques et procédures* en français et en anglais à l'intention des locateurs, des locataires et du personnel. Le manuel est mis à jour à mesure que les dispositions législatives ou les politiques sont modifiées. Le manuel fournit de l'information sur les questions qui ne sont pas traitées spécifiquement dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le manuel comprend 13 chapitres portant, notamment, sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction a distribué des exemplaires du manuel à diverses associations de locateurs et de locataires, à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et collèges locaux.

Bulletin d'information de la Direction

En 2008, la Direction a publié trois numéros de son bulletin « Portes ouvertes ». Le bulletin offre des renseignements sur les modifications apportées aux procédures de la Direction et aux lois, et comprend des articles sur des sujets d'intérêt pour les locateurs et les locataires. Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 700 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. La Direction distribue 1000 autres copies du bulletin à diverses bibliothèques publiques et bibliothèques d'établissements d'enseignement. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier ou par courriel, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

TABLEAU N° 5

STATISTIQUES SUR LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2007	Du 1er janvier au 31 décembre 2008
Demandes de renseignements téléphoniques [1]		
Winnipeg	43 096	61 631
Brandon	2 975	2 085
Thompson	3 990	4 023
Total	50 061	67 739
Entrevues [2]		
Winnipeg	3 269	4 281
Brandon	1 405	1 656
Thompson	3	21
Total	4 677	5 958
Demande de renseignements par courriel	2 180	2 950
En visitant le site Web	136 455	123 048

1. **Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les quelque 40 000 à 50 000 appels reçus directement par les agents de la Direction.**

2. **Ces données représentent le nombre d'entrevues au cours desquelles les clients n'ont reçu que des renseignements et aucun dossier officiel n'a été ouvert.**

ACTIVITÉS D'ÉDUCATION

	Du 1er janvier au 31 décembre 2007		Du 1er janvier au 31 décembre 2008	
Présentation d'exposés pour les :	**séances**	**présents**	**séances**	**présents**
locataires	40	436	50	1 133
locateurs	16	305	16	473
étudiants	15	295	15	275
fournisseurs de services	13	338	30	415
Total	**84**	**1 374**	**111**	**2 296**
Présentations didactiques	7	900	6	1 745

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE

Lorsqu'un locateur doit de l'argent à un ancien locataire, mais ne peut le joindre, en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locateurs sont tenus d'envoyer certains fonds à la Direction de la location à usage d'habitation. Cela se passe lorsque le locateur :

- détient tout ou partie du dépôt de garantie à l'égard duquel il n'a aucune réclamation;
- a demandé trop de loyer au locataire et doit lui rembourser le trop-payé;
- garde le produit excédentaire de la vente autorisée des biens personnels abandonnés par le locataire serait inférieur.

La Direction conserve ces sommes pendant deux ans. Durant cette période, les locataires peuvent réclamer à la Direction les sommes qui leur sont dues. Une fois les deux ans écoulés, la Direction transfère les sommes non réclamées au Fonds de remboursement des dépôts de garantie. Au cours de 2008, 39 316,22 $ ont été transférés dans le Fonds après la période de deux ans. Le Fonds sert à rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne respecte pas l'ordre en question. En général, la Direction exécutera l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Toutefois, dans certains cas, il n'est pas possible de récupérer le loyer, par exemple, lorsque le locateur n'est plus propriétaire du bien locatif ou qu'il doit de l'argent à plusieurs créanciers. Si la Direction ne pense pas pouvoir récupérer le dépôt dans un délai raisonnable, elle peut utiliser le Fonds pour rembourser le locataire. En 2008, neuf locataires ont obtenu 1 789,22 $ de cette façon.

Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts pour récupérer les fonds auprès du locateur, et ce, en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et à l'aide du programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada. Durant la période visée, la Direction a récupéré 161,92 $.

En vertu du paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie dépasse 30 000 $, la Direction peut affecter l'excédent au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et d'autres clients. En 2008, la Direction a dépensé 15 282,03 $ à cette fin. Cela comprenait le bulletin de la Direction, le Manuel des politiques et procédures, les dispositifs d'affichage et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier Protégez-vous de 2008. À la fin de 2008, le solde du Fonds s'élevait à 107 058,83 $.

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1er janvier 2008	84 651,44 $
Montants versés dans le Fonds [1]	39 316,22
Moins : les montants versés aux locataires pour exécuter des ordonnances relatives aux dépôts de garantie	(1 789,22)
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution [2]	161,92
	122 340,36 [3]
Moins : les dépenses pour les programmes éducatifs [4]	(15 282,03)
Solde au 31 décembre 2008	107 058,83 $

1. La Direction a détenu ces fonds pendant deux années à partir de la date à laquelle elle les a reçus. Ces fonds comprennent des dépôts de garantie et des remboursements de loyer non réclamés, ainsi que les produits de la vente de biens personnels abandonnés.

2. La Direction a recouvré ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et en appliquant le programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.

3. Le paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 $, l'excédent peut être affecté à des programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.

4. Dépenses : bulletin d'information, présentations et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2008.